

Rad No.: 26-240-114007

Barranquilla, 24/03/2026

Señor(a)
ROSA HERNANDEZ PABON
Calle 18E No. 40 - 3
Ciénaga

Contrato: 17170957

Asunto: Verificación de facturación

En respuesta a la comunicación recibida en nuestras oficinas el día 3 de marzo de 2026, radicada bajo el No. CG 26-000210, referente al servicio de gas natural del inmueble ubicado en la Calle 18E No. 40 - 3 de Ciénaga, nos permitimos hacerle los siguientes respetuosos comentarios:

Teniendo en cuenta que su reclamación va orientada a la revisión de la facturación le informamos que, de conformidad con lo establecido en el artículo 154, de la Ley 142 de 1994 que establece: "(...) En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos", para GASCARIBE S.A. E.S.P., solo es factible analizar las facturas de los meses de septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2025 y enero de 2026.

Teniendo en cuenta lo anterior, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., analizar la factura del mes de noviembre de 2024 aportada en su comunicación. En virtud de lo anterior la petición interpuesta, no abarca la factura reclamada, por la caducidad de la acción de reclamación. No existen razones para revivir la oportunidad de revisar tal factura por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

Con ocasión a su reclamación, revisamos nuestra base de datos y constatamos que, se le cobraron los siguientes conceptos por servicio de gas natural en los meses de septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2025 y enero de 2026, los cuales relacionamos en el siguiente cuadro:

Ítem	Concepto	Periodo de facturación				
		sep-25	oct-25	nov-25	dic-25	ene-26
1	CONSUMO DE GAS NATURAL	\$ 83.856	\$ 89.678	\$ 3.421	\$ 27.783	\$ 24.708
2	SUBSIDIO	-\$ 39.397	-\$ 39.191	-\$ 1.937	-\$ 15.905	-\$ 14.287
3	ACUERDO DE PAGO_05/06/2025	\$ 14.774	\$ 14.538	\$ 15.336	\$ 15.257	\$ 15.739
	RECONEXION_09/06/2025	\$ 2.197	\$ 2.096	\$ 2.282	\$ 2.214	\$ 2.309
	MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_24/06/2025	\$ 2.112	\$ 1.783	\$ 2.168	\$ 1.898	\$ 2.045
4	Financiacion_29/09/2025	\$ 1.785	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
	Financiacion_01/12/2025	\$ 0	\$ 0	\$ 1.785	\$ 0	\$ 0
5	Financiacion_18/11/2025	\$ 0	\$ 0	\$ 1.744	\$ 894	\$ 974
	MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_18/11/2025	\$ 0	\$ 0	\$ 4.932	\$ 2.531	\$ 2.754
	Financiacion_11/11/2025	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
	REVISION PERIODICA_11/11/2025	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
6	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 7.102	\$ 7.893	\$ 9.422	\$ 12.847	\$ 11.640
7	RECARG MORA GRAVAD OTROS SERV	\$ 3	\$ 15	\$ 0	\$ 16	\$ 3
	INTERES DE MORA NO GRAVADO	\$ 408	\$ 502	\$ 380	\$ 213	\$ 305
8	IVA	\$ 17	\$ 21	\$ 153	\$ 310	\$ 284
Valor total producto Gas		\$ 72.857	\$ 77.335	\$ 39.686	\$ 48.058	\$ 46.474
SERVICIOS FINANCIEROS (Serv.Susc.52497147)						

9	Saldo Anterior	\$ 0	\$ 138.908	\$ 0	\$ 0	\$ 139.418
	SEGURO DEUDORES BRILLA	\$ 9.405	\$ 9.560	\$ 9.134	\$ 8.986	\$ 9.153
	ACUERDO DE PAGO_05/06/2025	\$ 66.930	\$ 58.834	\$ 68.666	\$ 62.059	\$ 65.969
	INTERESES DE FINANCIACION	\$ 62.113	\$ 71.331	\$ 62.018	\$ 67.869	\$ 62.865
	INTERES DE MORA NO GRAVADO	\$ 460	\$ 467	\$ 279	\$ 504	\$ 493
10	SERV.BRILLA SEGUROS (Serv.Susc.52390441)					
	SERVICIO EXEQUIAL	\$ 16.500	\$ 16.500	\$ 16.500	\$ 16.500	\$ 16.500
11	SERV.BRILLA SEGUROS (Serv.Susc.52850049)					
	Saldo Anterior	\$ 0	\$ 108.857	\$ 0	\$ 0	\$ 84.058
	SERVICIO EXEQUIAL	\$ 19.500	\$ 19.500	\$ 19.500	\$ 19.500	\$ 19.500
Valor total producto Brilla		\$ 174.908	\$ 423.957	\$ 176.097	\$ 175.418	\$ 397.956
Valor Total Factura		\$ 247.765	\$ 501.292	\$ 215.783	\$ 223.476	\$ 444.430

Con relación a los conceptos relacionados en la tabla anterior, nos permitimos informarle lo siguiente:

- **Ítem 1 CONSUMO DE GAS NATURAL:**

Consumo septiembre y octubre de 2025

Revisada nuestra base de datos se pudo verificar que, el cobro del consumo realizado en la facturación se ajusta a la utilización del servicio del inmueble en mención y corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. K-4474897-22, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146: "La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ellos los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario".

En el mismo sentido, el numeral 9.1 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994, establece que los usuarios tienen derecho a "Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley."

Ahora bien, revisada nuestra base de datos se pudo verificar que el cobro del consumo realizado en la facturación de los meses de septiembre y octubre de 2025, se ajusta a la utilización del servicio del inmueble en mención y corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. K-4474897-22, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146, y como detallamos a continuación:

Periodo	Consumo	Factor Corrección	Lectura Actual	Lectura Anterior
Sep 25	25	0.9918	1230	1205
Oct 25	27	0.9917	1257	1230

Con relación a la desviación significativa, le indicamos que de acuerdo con lo señalado por la **RESOLUCIÓN No. 105 007 del 30 de enero de 2024**, expedida por la **COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS, Artículo 1**, que modificó *de forma transitoria el artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997*, y lo establecido por GASCARIBE S.A. E.S.P., en su **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES**, señalamos que, para el consumo facturado en el mes de septiembre de 2025, de 25 metros cúbicos y en el mes de octubre de 2025, de 27 metros cúbicos, no se presentó desviaciones significativas, teniendo en cuenta lo establecido en la normatividad vigente.

Consumo noviembre, diciembre de 2025 y enero de 2026

BARRANQUILLA - COLOMBIA
CARRERA 54 No. 59 - 144

SANTA MARTA - COLOMBIA
AV. EL LIBERTADOR No. 15-29

VALLEDUPAR - COLOMBIA
CALLE 16A No. 4 - 92

Teléfonos
Servicio al Cliente (605) 3227000 Conmutador (605) 3612499 - (605) 3197310

Gascaribe.com



Revisada nuestra base de datos se pudo verificar que, el cobro del consumo realizado en la facturación se ajusta a la utilización del servicio del inmueble en mención y corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. K-5353541-25, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146: "La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ellos los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario".

En el mismo sentido, el numeral 9.1 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994, establece que los usuarios tienen derecho a "Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley."

Ahora bien, revisada nuestra base de datos se pudo verificar que el cobro del consumo realizado en la facturación de los meses de septiembre y octubre de 2025, se ajusta a la utilización del servicio del inmueble en mención y corresponde estrictamente a la diferencia de lectura registrada por el medidor No. K-5353541-25, tal como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146, y como detallamos a continuación:

Periodo	Consumo	Factor Corrección	Lectura Actual	Lectura Anterior
Nov 25	1	0.9920	1	0
Dic 25	8	0.9908	9	1
Ene 26	7	0.9961	16	9

Con relación a la desviación significativa, le indicamos que de acuerdo con lo señalado por la **RESOLUCIÓN No. 105 007 del 30 de enero de 2024**, expedida por la **COMISIÓN DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS, Artículo 1**, que modificó *de forma transitoria el artículo 37 de la Resolución CREG 108 de 1997*, y lo establecido por GASCARIBE S.A. E.S.P., en su **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES**, señalamos que, para el consumo facturado en los meses de noviembre, diciembre de 2025 y enero de 2026, de 1, 8 y 7 metros cúbicos, respectivamente, no se presentó desviaciones significativas, teniendo en cuenta lo establecido en la normatividad vigente.

No obstante, le informamos que, el día 4 de marzo de 2026 enviamos al inmueble en comento a una de nuestras firmas contratistas, la cual, realizó revisión técnica en centro de medición, tubería interna y gasodoméstico instalado con manguera de seguridad, sin evidenciar anomalías.

Por todo lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma el consumo cobrado en la facturación de los meses de septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2025 y enero de 2026, toda vez que se ajustan a la utilización del servicio del inmueble en mención y a las diferencias de lecturas registradas por el medidor instalado para tal fin. Lo anterior, de conformidad con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

- **Ítem 2 SUBSIDIO:**

En lo referente al **Subsidio**, le informamos que, este se liquida de acuerdo con el porcentaje del subsidio que la Ley 142 de 1994 establece: "Artículo 3º. **SUBSIDIOS**. De conformidad con lo establecido en el numeral 99.6 de la Ley 142 de 1994, se utilizarán los siguientes porcentajes para el cálculo de los subsidios, de acuerdo con la metodología descrita en la Resolución CREG-186 de 2010:

Estrato 1	60%
Estrato 2	50%
Estrato 3	0%

Parágrafo 2º. En ningún caso se otorgará subsidio a los consumos superiores al consumo básico (20m³).

- **Ítem 3 ACUERDO DE PAGO_05/06/2025 - RECONEXION_09/06/2025 - MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_24/06/2025:**

ACUERDO DE PAGO_05/06/2025

El concepto de ACUERDO DE PAGO_05/06/2025, corresponden a los cargos que hicieron parte del acuerdo de pago realizado el día 5 de junio de 2025, por el usuario del servicio, toda vez que, el citado servicio de gas natural se encontraba en mora con el pago de las facturas de los meses de febrero, marzo, abril y mayo de 2025.

Es de anotar que, el cobro por los conceptos que hicieron parte del acuerdo de pago en comento, fueron diferidos a un plazo de 16 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de junio de 2025.

RECONEXION_09/06/2025

El concepto de RECONEXION_09/06/2025 corresponde a la reconexión realizada el día 9 de junio de 2025, la cual, se generó luego de que se eliminara la causal (mora en la facturación) que había dado origen a la suspensión efectuada el día 2 de mayo de 2025.

Es de anotar que, el cobro por concepto de RECONEXION_09/06/2025, fue diferido a un plazo de 24 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de junio de 2025.

MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_24/06/2025

El concepto de MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_24/06/2025 corresponde a los trabajos realizados el día 18 de junio de 2025 y registrados en nuestro sistema comercial el día 24 de junio de 2025, los cuales consistieron en: Se cambió U de cobre y se colocó conector una pieza, se deja centro de medición, interna y gasodoméstico de cinco quemadores y mangueras de seguridad en buen estado, no tiene alberca subterránea, no registra consumo con el caudalímetro, se utilizó un conector M26 1.5 una pieza dos tuercas y punto 50 de cobre.

Es de anotar que, el cobro por concepto de MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_24/06/2025, fue diferido a un plazo de 48 cuotas, las cuales se empezaron a facturar en el citado servicio desde la facturación del mes de junio de 2025.

Con relación al cobro realizado por los conceptos de ACUERDO DE PAGO_05/06/2025 - RECONEXION_09/06/2025 - MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_24/06/2025 le indicamos que, de conformidad con lo estipulado en el artículo 152 de la Ley 142 de 1994, es de la esencia del contrato de servicios públicos que los suscriptores o usuarios puedan presentar reclamos en caso de que en la factura de servicios públicos le estén cobrando conceptos que no ha consumido.

No obstante, el término que tiene el usuario para presentar reclamaciones por facturación se encuentra limitado por el inciso 3º del artículo 154 ibidem, el cual establece lo siguiente:

(...)

"En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos"

(...)

En este sentido, el inciso 3º del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, es claro al disponer que, el derecho de los usuarios para presentar reclamaciones por la mala facturación o cobro excesivo no es indefinido, toda vez que, la ley concede un término de cinco (5) meses contados desde la expedición de la factura.

Por lo anterior, no es factible para la empresa atender su reclamación respecto a los cobros efectuados por los conceptos de ACUERDO DE PAGO_05/06/2025 - RECONEXION_09/06/2025 - MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_24/06/2025, toda vez que, perdió su derecho a reclamar, al haber expirado los cinco (5) meses a partir de la fecha de expedición de la factura en la que se cobró la primera cuota, conforme a lo establecido en el inciso 3° del artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Teniendo en cuenta lo anterior, le informamos que no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., atender ningún tipo de reclamación relacionada con los valores facturados por los conceptos de ACUERDO DE PAGO_05/06/2025 - RECONEXION_09/06/2025 - MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_24/06/2025, señalados en su escrito.

Lo anterior, debido a que, por la caducidad de la acción de reclamación, no existen razones para revivir la oportunidad de revisar las facturas de los meses de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2025, por encontrarse precluida la oportunidad para ello.

- **Ítem 4 Financiacion_29/09/2025 - Financiacion_01/12/2025:**

En cuanto a los conceptos antes mencionados le informamos que corresponder al **cobro de duplicado**, este se cobra de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes, artículo 36 PARÁGRAFO 3. Parágrafo aplicable a Gases del Caribe S.A. Empresa de Servicios Públicos. Si habiéndose entregado la(s) factura(s) en el sitio o forma convenido el usuario solicita una copia adicional o actualizada de dicha(s) factura(s) LA EMPRESA podrá cobrar esta copia. El valor será de \$1.500 más IVA si el usuario realiza la solicitud en las oficinas de LA EMPRESA o en los sitios que LA EMPRESA defina para tal fin, o \$2.000 más IVA si el usuario solicita que le hagan llegar la copia de la factura al inmueble. LA EMPRESA no cobrará la factura que el usuario solicite dentro del trámite de una queja o reclamación.

- **Ítem 5 Financiacion_18/11/2025 - MODIFICACION CENTRO MEDICIÓN_18/11/2025 - Financiacion_11/11/2025 - REVISION PERIODICA_11/11/2025:**

La revisión periódica es obligatoria para los usuarios con ocasión de lo establecido en el Código de Distribución¹ (Resolución 067 de 1997 modificada por Resolución 059 de 2012) expedido por la Comisión de regulación de Energía y Gas (CREG), la cual, es realizada por los Organismos de Inspección Acreditados en Colombia.

Dicha revisión, verifica el estado de las instalaciones internas, las condiciones de ventilación de los lugares donde se encuentran instalados los gasodomésticos y todo lo relacionado con la buena combustión y conexión de dichos equipos. Así mismo, incluye la entrega de la certificación que indica que las instalaciones internas del inmueble, cumplen con las normas técnicas y de seguridad vigentes y se encuentran funcionando en buenas condiciones, tal como lo indica dicha Comisión en su Código de Distribución.

Por lo anterior y de conformidad con lo establecido por la Resolución CREG No.059 de 2012, GASCARIBE S.A. E.S.P., le informó a través de comunicación anexa a la facturación del servicio de gas natural, el plazo con el que cuenta para revisar y certificar las instalaciones internas de este servicio, cuyo plazo máximo se indica en la factura.

¹ "ARTÍCULO 9. Modificar el numeral 5.23 del Anexo General de la Resolución CREG 067 de 1995, el cual quedará así: "5.23. El usuario deberá realizar una Revisión Periódica de la Instalación Interna de Gas entre el Plazo Mínimo entre Revisión y el Plazo Máximo de Revisión Periódica con Organismos de Inspección Acreditados en Colombia para esta actividad o con las empresas distribuidoras, las cuales podrán realizar la actividad directamente como Organismo Acreditado o a través de sus contratistas que se encuentren acreditados, cumpliendo las condiciones y procedimientos establecidos por las normas técnicas o reglamentos técnicos aplicables. **El costo de esta revisión estará a cargo del usuario.**" (subraya fuera de texto)

Al respecto señalamos que: "**Plazo Mínimo entre Revisión:** corresponde a los cinco meses anteriores al Plazo Máximo de la Revisión Periódica. Dentro de éste se programará y se podrá realizar la Revisión Periódica de la Instalación". Al respecto indicamos que, el plazo máximo son cinco años.

Para el caso en mención, revisada nuestra base de datos constatamos que, la revisión periódica de instalaciones fue realizada por parte de uno de los funcionarios del organismo de inspección acreditado ante la ONAC el día 11 de noviembre de 2025, a través de la cual, se encontraron varios defectos, que detallamos a continuación: *Válvula general de corte no operativa, variación de lectura, válvula interna no operativa.*

Cabe señalar que, la citada revisión periódica tuvo un costo total \$142.636.00 (IVA incluido), el cual, fue financiado automáticamente para cancelarse a un plazo de 48 cuotas, a través de los siguientes conceptos:

Concepto	Valor Total
REVISION PERIODICA_11/11/2025	\$119.862
FINANCIACION_11/11/2025	\$22.774
Total	\$142.636

No obstante, con ocasión a su solicitud, el día 14 de noviembre de 2025, una de las firmas contratistas, realizó las reparaciones pendientes, las cuales, consistieron en: *Se cambió medidor anterior con fuga por costuras, se cambió válvula de interna anterior con maneral partido inoperable, serial del medidor nuevo instalado No. K-5353541-25.*

Cabe señalar que, el costo de los trabajos de reparación antes señalados, ascendió a la suma total de \$ 297.943.00, facturado en un plazo de 48 cuotas, y se está cobrando bajo los conceptos de "Financiacion_18/11/2025 - Modificación Centro Medición_18/11/2025",

Finalmente, el día 19 de noviembre de 2025, uno de los funcionarios del organismo de inspección acreditado ante la ONAC, realizó la certificación de instalaciones internas del servicio de gas natural, al constatar que esta cumple con las normas técnicas de seguridad vigente.

- **Ítem 6 INTERESES DE FINANCIACION:**

Los conceptos indicados como "**Intereses de Financiación**", corresponden a los intereses corrientes que se liquidan y se causan mensualmente sobre el capital adeudado. La diferencia del valor en cada una de las cuotas mensualmente causadas se debe a la modalidad de financiación pactada (tasa variable para los intereses). En tal sentido, le indicamos que, cuando la Superintendencia Financiera de Colombia, periódicamente modifica sus tasas de interés, la cuota del crédito es afectada proporcionalmente hacia el alza o hacia la baja, dependiendo de la variación del interés mensual fijado por dicha autoridad financiera.

- **Ítem 7 RECARG MORA GRAVAD OTROS SERV - INTERES DE MORA NO GRAVADO:**

En cuanto a los conceptos antes mencionados le informamos que corresponden al **Interés de Mora**, este se cobra de acuerdo con lo establecido en el capítulo V, artículo 39, del Contrato de Prestación de Servicio Público de Gas Natural, que establece lo siguiente: *INTERÉS MORATORIO: LA EMPRESA cobrará intereses de mora por el no pago oportuno de las facturas, los cuales serán liquidados a la tasa máxima legal permitida, sin perjuicio de que se pueda ordenar la suspensión del servicio.* De acuerdo con lo anterior, el no pago oportuno dentro de las fechas límites de pago, genera un cobro por interés de mora.

- **Ítem 8 IVA:**

El **IVA**, es un impuesto de carácter nacional y grava la prestación de servicios y la venta e importación de bienes en el territorio nacional. La tarifa del IVA varía según la clase de bienes o servicios, siendo en general del 19%; ciertos bienes tienen tarifas diferenciales y otros se encuentran excluidos del impuesto.

- **Ítem 9, 10 Y 11 SERVICIOS FINANCIEROS BRILLA – SERVICIO EXEQUIAL:**

Le informamos que, el beneficiario que desea hacer efectivo el crédito debe cumplir con los términos y condiciones establecidos por La Empresa.

Entre los principales requisitos, se indica que **se puede otorgar crédito a quien figure como suscriptor del servicio, ser propietario o usuario**, para lo cual debe aportar las dos últimas facturas originales del servicio previamente canceladas, situación que efectivamente se dio al momento de realizar la solicitud del Crédito Brilla.

Para el caso objeto a reclamación le informamos que en el contrato No. 17170957 se está realizando el cobro de 1 crédito Brilla, el cual fue tomado el día 19 de agosto de 2022 por la señora ROS*** ANG*** HER*** PAB***, a través del cual adquirió MOTO con el aliado MOTO HOME SANTA MARTA., por valor de \$6.600.000.00, pactado a 36 cuotas y pagadas 13 cuotas.

Así las cosas, constatamos que el día 5 de junio de 2025, el usuario refinanció la deuda del Crédito, que ascendía a la suma de \$4.571.625.00 correspondiente a las cuotas pendientes de los meses de febrero a mayo de 2025, por valor de \$1.188.201.00, más el saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$3.383.424.00.

Para llevar a cabo el acuerdo de pago del mencionado crédito, fue cancelada una cuota inicial por valor de \$20.000.00., quedando un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$4.551.982.00., que fue refinanciado a 48 cuotas, con una cuota mensual aproximada por valor de \$130.281.00.

Cabe anotar que, a la fecha, el mencionado servicio, tiene un saldo diferido pendiente por facturar por valor de \$3.969.459.00.

Igualmente le indicamos que, la diferencia del valor en cada una de las cuotas que se causan mensualmente se debe a la modalidad de financiación pactada (tasa variable para los intereses). En tal sentido, cuando la Superintendencia Financiera periódicamente modifica sus tasas de interés, la cuota del crédito es afectada proporcionalmente hacia el alza o hacia la baja, dependiendo de la variación del interés mensual fijado por dicha autoridad financiera.

Es importante señalarle además que, debido al incumplimiento en los pagos de los Crédito Brilla, se han realizado unas novaciones de la obligación o acuerdos de pago; es por ello por lo que, cada vez que es refinanciada la deuda, se extiende el plazo a cancelar y, por ende, se generan intereses de financiación.

No obstante, si usted desea evitar el cobro de la financiación que este tipo de obligaciones genera, le sugerimos acercarse a nuestras oficinas para cancelar el saldo pendiente de la obligación o realizar abonos parciales adicionales al pago de la cuota mensual.

Por otro lado, respecto al servicio exequial e informamos que GASCARIBE S.A. E.S.P., brinda la oportunidad a todos sus usuarios de acceder a la compra de seguros a través de la facturación del servicio de gas natural, con el fin de mejorar la calidad de vida de los hogares que cuentan con el suministro de gas natural.

Para la adquisición de los seguros ofrecidos por La Empresa, se requiere que el usuario suministre sus datos y su autorización al asesor de la compañía aseguradora. De acuerdo con lo anterior, le indicamos que, el seguro cobrado a través de la facturación del servicio de gas natural del inmueble en comento fue tomado de manera voluntaria.

El seguro PROEXEQUIAL es un plan que cubre los servicios exequiales de un núcleo familiar, para su afiliación es obligatorio la firma de un habitante del inmueble mayor de 18 años, que su ingreso y retiro es tomado voluntariamente.

De acuerdo con lo anterior, GASCARIBE S.A. E.S.P., confirma los valores cobrados por los mencionados conceptos en la facturación de los meses de septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2025 y enero de 2026.

Por otro lado, le informamos que, con la solicitud de rompimiento de solidaridad, se pretende liberar al propietario del inmueble de las obligaciones resultantes en el ejercicio de la ejecución del contrato de prestación de servicio público de gas natural domiciliario, por personas distintas a este, conforme a los términos establecidos en la Ley 142 de 1994 y la regulación vigente.

Analizando el caso objeto de reclamación observamos que, a la fecha de presentación de su derecho de petición; es decir, el día 3 de marzo de 2026, el citado servicio no tenía facturas pendientes por cancelar por servicio de gas natural. Por ello, le informamos que, no hay lugar a la ruptura de solidaridad.

Lo anterior, toda vez que, el principio de solidaridad establece que el propietario es solidario con el consumo generado en los tres (3) primeros meses adeudados, y a la fecha de presentación de su escrito el citado servicio no tenía facturas pendientes por cancelar.

De acuerdo con lo anteriormente indicado, no es factible para GASCARIBE S.A. E.S.P., acceder a su solicitud de Rompimiento de Solidaridad de la Deuda, por no configurarse las causas para ello.

Es pertinente resaltar que GASCARIBE S.A., E.S.P., como empresa garante y cumplidora de las normas que la rigen, respeta el derecho fundamental del debido proceso de los usuarios.

Cualquier información adicional sobre el particular con gusto la suministraremos en nuestras oficinas de atención al usuario, a través de la línea telefónica (605)3227000, o a través de nuestra página web www.gascaribe.com sección Pagos y Servicios en línea.

Contra la presente decisión proceden los recursos de Reposición y en subsidio el de Apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos, exceptuando servicios financieros Brilla y servicio exequial, dentro de los (5) cinco días hábiles siguientes a su notificación. Los cuales podrá presentar a través de nuestra página web www.gascaribe.com sección Pagos y Servicios en línea, o en nuestras oficinas de Atención a Usuarios. Al respecto, es importante señalar que para recurrir deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, lo anterior, de acuerdo con lo previsto en el Art.155 de la Ley 142 de 1994.

Atentamente,


CARLOS JUBIZ BASSI
Jefe Departamento Atención al Usuario

GSS007/73
238053988